Rapport annuel 2013-2014 sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants et sur les activités de la société de gestion l'Appui national

Du 1er avril 2013 au 31 mars 2014

Déposé à l'Assemblée nationale par la ministre de la Famille, ministre responsable des Aînés et ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation

Mars 2015

Québec

Édition
La Direction des communications du ministère de la Famille

Le genre masculin utilisé dans le document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

ISBN : 978-2-550-72701-9 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-72702-6 (pdf)

© Gouvernement du Québec, 2015

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 16 de la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants, j'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel 2013-2014 sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants et sur les activités de la société de gestion, l'Appui national*.

Le rapport soumis présente un bilan du nombre de proches aidants joints, des sommes versées et des résultats obtenus par l'Appui national pour la période du 1er avril 2013 au 31 mars 2014.

Ce bilan témoigne du travail accompli grâce au Fonds de soutien aux proches aidants. Je tiens à remercier notre partenaire, Sojecci II ltée, de la famille Lucie et André Chagnon, pour sa contribution.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre,

Francine Charbonneau

TABLE DES MATIÈRES

NOTES EXPLICATIVES 7

1. États financiers du Fonds de soutien aux proches aidants 11

2. Année 2013-2014 : une progression du déploiement des services offerts aux proches aidants d'aînés 14

2.1 Déploiement des Appuis régionaux 14

2.2 Total des sommes versées en 2013-2014 16

2.3 Bilan détaillé et complet du nombre de proches aidants joints et des services financés 17

2.4 Stratégie complémentaire 20

3. Appels de projets 21

4. Évaluation des résultats obtenus en regard des objectifs fixés 21

4.1 Le déploiement des services aux proches aidants 21

4.2 Le déploiement de la stratégie d'évaluation 22

4.3 Le partenariat avec le réseau des Appuis régionaux 22

4.4 Les communications (stratégie accessoire et complémentaire) 22

4.5 La reddition de comptes des Appuis régionaux et de l'Appui national 23

4.6 Les stratégies complémentaires 24

5. Rapport d'examen de la Commission des relations avec les citoyens sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants et de l'Appui national 25

6. Modification au protocole d'entente 26

NOTES EXPLICATIVES

Le projet de loi n° 6, Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants, a été adopté le 8 octobre 2009. Ce fonds de soutien a été constitué dans le but de soutenir les proches aidants qui fournissent, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à domicile à des personnes aînées ayant une incapacité significative ou persistante susceptible de compromettre leur maintien à domicile. Le Fonds de soutien a commencé ses activités le 2 décembre 2009 et il est administré par le ministère de la Famille.

De la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants découle un partenariat établi entre le gouvernement du Québec, par la voie du ministre responsable des Aînés, et Sojecci II ltée, société de la famille Lucie et André Chagnon, partenaires dans ce dossier. À cet effet, le 1er novembre 2009, les partenaires ont signé un protocole d'entente déterminant les modalités de gestion des contributions annuelles, les principes d'action, la stratégie d'intervention, les caractéristiques des projets, la durée de l'entente et les dispositions de résiliation.

Les partenaires se sont engagés en signant ce protocole d'entente sur une période de 10 ans afin de soutenir conjointement des projets émanant de l'une ou de l'autre des régions administratives du Québec et ayant pour objet de répondre de manière appropriée aux besoins des différentes communautés locales qui les composent. Pendant ces 10 ans, le ministre et Sojecci II consacreront respectivement 150 millions et 50 millions de dollars, à raison, annuellement, de 15 millions par le ministre et de 5 millions par Sojecci II. Pour le bénéfice des proches aidants, les objectifs poursuivis sont :

- l'augmentation, la diversification et la fourniture de services de répit;
- la fourniture de services d'accompagnement et de support individuel, communautaire ou social;
- le soutien efficace et continu des communautés locales œuvrant auprès d'eux;
- la fourniture de services de formation et d'apprentissage;

- le soutien à l'innovation de même qu'à l'acquisition et au transfert de connaissances en ces matières.

Les partenaires estiment que les besoins des proches aidants sont nombreux et doivent être satisfaits de manière appropriée pour leur permettre de poursuivre leur accompagnement auprès de leur entourage. En ce sens, les partenaires considèrent que la stratégie principale de la société de gestion, l'Appui national, qui gère et administre les sommes versées par le Fonds de soutien, devra reposer sur la mobilisation et l'engagement, dans chacune des régions administratives du Québec. En effet, ces sommes visent à créer, à animer et à soutenir des carrefours d'accueil, de convergence de services ou d'orientation destinés aux proches aidants en réponse aux besoins particuliers exprimés par les communautés locales de chaque région administrative.

Le ministre et Sojecci II ont donc conclu une entente avec l'Appui national en signant respectivement une convention de subvention et une convention de contribution. Toutes deux en vigueur en date du 3 décembre 2009, ces conventions déterminent les modalités de versement, les conditions d'octroi des sommes, les responsabilités afférentes ainsi que les détails de gestion et de résiliation.

En ce qui concerne le rapport annuel à produire, l'article 16 de la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants édicte les principes de la reddition de comptes suivants :

> « Le ministre responsable des Aînés dépose à l'Assemblée nationale, pour chaque année financière, un rapport sur les activités du Fonds et sur celles de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants et de tout autre organisme à qui le ministre verse des subventions ou des contributions pour les fins visées aux articles 1 et 2. Ce rapport doit notamment comprendre une liste des activités, des projets et des initiatives financés et faire également état, le cas échéant, des modifications apportées au protocole d'entente de partenariat conclu entre le ministre responsable des Aînés et Sojecci II Ltée.

La commission compétente de l'Assemblée nationale procède à l'étude de ce rapport tous les trois ans. »

Conformément à cet article, le présent rapport comprend un bilan détaillé et complet du nombre de proches aidants aidés, des projets soutenus et des sommes versées ainsi qu'une évaluation des résultats obtenus par l'Appui national en regard des objectifs fixés pour la période du 1er avril 2013 au 31 mars 2014. Il comprend aussi les activités financières du Fonds de soutien, c'est-à-dire le bilan de l'actif, du passif et de l'excédent cumulé.

De plus, comme stipulé à ce même article de la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants, la Commission des relations avec les citoyens a procédé, en septembre 2014, à l'examen des rapports sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants et sur celles de la société de gestion, L'Appui national, pour les exercices financiers terminés les 31 mars 2011, 2012 et 2013. Le rapport de la Commission a été déposé à l'Assemblée nationale le 27 novembre 2014. Un résumé des principales conclusions de ce rapport est présenté à la fin de ce rapport annuel.

1. États financiers du Fonds de soutien aux proches aidants

Les états financiers du Fonds de soutien aux proches aidants sont présentés ci-dessous. Le tableau 1 laisse voir qu'en 2013-2014, la partie gouvernementale n'a transféré aucune somme à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants. En effet, des modifications ont été apportées aux modalités et conditions de versement des subventions à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, par la suspension, pendant 29 mois, des versements mensuels. Il existe un excédent cumulé, au 31 mars 2014, de 26 889 087 $. De cette somme, les intérêts sur le Fonds consolidé du revenu se chiffrent à 96 171 $. Comme la Société de gestion a été instituée en personne morale par lettres patentes délivrées le 30 octobre 2009, une seule somme de 7 400 000 $ a été versée pour l'année 2009-2010. Le second versement est donc reporté annuellement dans le Fonds de soutien et il sera versé à la fin de l'entente de 10 ans.

Tableau 1 – États financiers au 31 mars 2014

Fonds de soutien aux proches aidants
Bilan (non audité)
au 31 mars 2014, y compris le comparatif au 31 mars 2013

	31 mars 2014 ($)	31 mars 2013 ($)
Actif		
Intérêts courus à recevoir	30 755	12 453
Avances au Fonds consolidé du revenu	26 858 332	11 780 463
	26 889 087	**11 792 916**
Passif	-	-
Excédent cumulé	26 889 087	11 792 916
	26 889 087	**11 792 916**

Fonds de soutien aux proches aidants
État des résultats et excédent cumulé (non vérifiés)
au 31 mars 2014, y compris le comparatif au 31 mars 2013

	31 mars 2014 ($)	31 mars 2013 ($)
Revenus		
Taxes à la consommation – Tabac	15 000 000	15 000 000
Intérêts sur le Fonds consolidé du revenu	96 171	44 912
	15 096 171	**15 044 912**
Charges		
Transfert pour l'octroi d'une subvention pour le soutien aux proches aidants :		
- Soutien	0*	11 160 000
	15 096 171	**11 160 000**
Excédent annuel	**15 096 171**	**3 884 912**
Excédent au début	**11 792 916**	**7 908 004**
Excédent à la fin	**26 889 087**	**11 792 916**

* Des modifications ont été apportées aux modalités et conditions de versement des subventions à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, par la suspension, pendant 29 mois, des versements mensuels en vertu du décret 171-2013 du 7 mars 2013.

2. Année 2013-2014 : une progression du déploiement des services offerts aux proches aidants d'aînés

2.1 Déploiement des Appuis régionaux

L'article 4.1 du protocole d'entente dûment signé en novembre 2009 indique que les partenaires (ministre responsable des Aînés et Sojecci II) ont convenu de ce qui suit :

> « [La] principale stratégie d'intervention de la Société de gestion reposera sur la mobilisation et l'implantation, dans chacune des régions administratives, des instances et des acteurs légitimes et reconnus voués au soutien et au bien-être des Proches aidants, en vue de créer, d'animer et de soutenir des carrefours d'accueil, de convergence de services ou de références destinés aux Proches aidants (ci-après, les « Carrefours de soutien »), en réponse aux besoins spécifiques exprimés par les communautés locales de chaque région administrative et dont le développement respectera les particularités régionales ainsi que les priorités issues de la concertation des acteurs. »

Les carrefours de soutien aux aidants (CSA) doivent permettre de soutenir, dans toutes les régions du Québec, la mobilisation et l'engagement des partenaires et des instances qui viennent en aide aux proches aidants. Ils doivent définir les services nécessaires et coordonner efficacement l'accès aux services.

Les CSA soutiennent aussi financièrement divers projets favorisant le soutien aux proches aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, ou d'autres démences apparentées, ou de toute forme de dégénérescence physique ou mentale liée au vieillissement.

Pour ce faire, les CSA assurent la réalisation d'un portrait diagnostique de la situation des proches aidants des aînés dans leur région, élaborent un plan stratégique et un plan d'action annuel, mettent en place des mécanismes d'évaluation et procèdent à un appel de projets.

Les CSA sont maintenant appelés Appuis régionaux.

Au 31 mars 2014, 17 Appuis régionaux poursuivaient leur déploiement dans les régions suivantes : le Bas-Saint-Laurent, les Laurentides, la Montérégie, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, l'Estrie, la Chaudière-Appalaches, Laval, Lanaudière, la Capitale-Nationale, le Centre-du-Québec, Montréal, l'Abitibi-Témiscamingue, la Jamésie, la Mauricie, la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, l'Outaouais et la Côte-Nord.

Pour la région du Nunavik, la Régie régionale de la santé et des services sociaux Nunavik a signé une entente avec l'Appui national en 2013-2014. Par cette entente, un financement de 394 655 $ a été convenu pour la période du 1er septembre 2014 au 31 mars 2018, avec possibilité de renouvellement de quatre ans. Les activités ayant débuté le 1er septembre 2014, il n'y a pas de rapport d'activité pour l'année financière 2013-2014.

Pour la région Terres-Cries-de-la-Baie-James, aucune entente n'est signée, mais des démarches sont en cours avec des représentants de cette région.

2.2 Total des sommes versées en 2013-2014

Le total des sommes versées aux Appuis régionaux au 31 mars 2014 apparaît au tableau 2.

Tableau 2 – Sommes versées aux Appuis régionaux au 31 mars 2014

Appuis régionaux	Sommes versées ($)
Appui Bas-Saint-Laurent	410 801,12 $
Appui Laurentides	1 051 726,09 $
Appui Montérégie	2 579 233,80 $
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	636 175,29 $
Appui Estrie	591 998,87 $
Appui Chaudière-Appalaches	791 036,97 $
Appui Laval	392 132,82 $
Appui Lanaudière	341 428,72 $
Appui Capitale-Nationale	407 276,20 $
Appui Centre-du-Québec	343 672,65 $
Appui Montréal	1 205 166,51 $
Appui Abitibi-Témiscamingue	351 134,67 $
Appui Jamésie	107 089,00 $
Appui Mauricie	188 181,49 $
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	104 418,76 $
Appui Outaouais	368 844,62 $
Appui Côte-Nord	265 278,49 $
TOTAL	**10 135 596,07 $**

2.3 Bilan détaillé et complet du nombre de proches aidants joints et des services financés

Du 1er avril 2013 au 31 mars 2014, 14 066 proches aidants d'aînés ont été joints par la réalisation de 53 projets qui se sont terminés au cours de cette période. Pour les projets en cours de réalisation, nous ne disposons pas des données concernant les proches aidants joints.

Tableau 3 – Répartition des proches aidants joints pendant la durée totale des projets par type de projet

Type de projet**	Nombre de projets	Répartition des services financés selon le nombre de projets	Nombre de proches aidants joints
Répit	11	21 %	279
Soutien psychologique	11	21 %	2 169
Information	26	49 %	10 684
Formation	5	9 %	934
Total	53	100 %	14 066

En ce qui concerne le **répit**, le **nombre d'heures financées** pendant la durée totale des projets pour les projets terminés en 2013-2014 est de **9 158,5 heures**.

Tableau 4 – Somme totale décaissée par les Appuis régionaux par type de projet (pendant la durée totale des projets)

Type de projet**	Somme ($)	Répartition des services financés selon les sommes décaissées
Répit	255 602,41	19 %
Soutien psychologique	378 756,43	29 %
Information	466 495,51	35 %
Formation	223 732,81	17 %
Total	1 324 587,16	100 %

** Un même projet peut comprendre plusieurs types de services offerts, mais le type de projet a été déterminé selon le principal service offert.

Tableau 5 – Répartition des proches aidants joints en fonction de leur sexe

Femme	Homme	Information non disponible*	Total
7 870	2 636	3 560	14 066

Tableau 6 – Répartition des proches aidants joints en fonction de leur groupe d'âge

Groupe d'âge	Femme	Homme	Information non disponible*	Total (n)	Total (%)**
Moins de 35 ans	33	5		**38**	**0,9 %**
De 35 à 44 ans	69	19		**88**	**2,0 %**
De 45 à 54 ans	208	33		**241**	**5,4 %**
De 55 à 64 ans	928	196		**1 124**	**25,2 %**
65 ans et plus	2 512	464		**2 976**	**66,7 %**
Total disponible	3 750	717		**4 467**	**100,1 %**
Non disponible	4 120	1 919	3 560	**9 599**	
Total	**7 870**	**2 636**	**3 560**	**14 066**	

* En ce qui concerne les 3 560 proches aidants dont l'information sur le sexe et l'âge n'est pas disponible, cela s'explique par le fait que, pour certains projets, ces données n'ont pas été compilées lors de la reddition de comptes ou ne pouvaient pas l'être en raison de la nature des services offerts (ex. : outils en ligne pour les aidants).

** Le total est supérieur à 100 % en raison des arrondissements qui ont été faits lors du calcul des pourcentages.

Tableau 7 – Répartition des proches aidants joints en fonction de leur région :

Région	Nombre
Abitibi-Témiscamingue	742
Bas-Saint-Laurent	431
Centre-du-Québec	1 591
Côte-Nord	262
Estrie	1 141
Lanaudière	121
Laurentides	171
Laval	1 671
Montérégie	5 564
Montréal	21
Outaouais	2 233
Saguenay–Lac-Saint-Jean	118
Total	**14 066**

Tableau 8 – Somme totale décaissée par les Appuis régionaux pour les projets de répit terminés en 2013-2014 (pendant la durée totale des projets)

Région	Somme totale décaissée
Abitibi-Témiscamingue	60 193,00 $
Estrie	52 712,00 $
Laurentides	21 699,56 $
Laval	71 414,18 $
Montréal	26 304,00 $
Saguenay–Lac-Saint-Jean	23 279,67 $
Total	**255 602,41 $**

Tableau 9 – Somme totale décaissée par les Appuis régionaux pour les projets de soutien psychologique terminés en 2013-2014 (pendant la durée totale des projets)

Région	Somme totale décaissée
Bas-Saint-Laurent	178 012,00 $
Centre-du-Québec	80 025,00 $
Estrie	41 865,00 $
Laval	77 009,49 $
Outaouais	1 844,94 $
Total	**378 756,43 $**

Tableau 10 – Somme totale décaissée par les Appuis régionaux pour les projets d'information terminés en 2013-2014 (pendant la durée totale des projets)

Région	Somme totale décaissée
Abitibi-Témiscamingue	42 628,97 $
Bas-Saint-Laurent	107 293,00 $
Centre-du-Québec	44 823,22 $
Côte-Nord	28 470,67 $
Estrie	131 477,98 $
Lanaudière	24 875,50 $
Laurentides	39 636,30 $
Laval	19 756,01 $
Montérégie	10 215,56 $
Outaouais	17 318,30 $
Total	**466 495,51 $**

Tableau 11 – Somme totale décaissée par les Appuis régionaux pour les projets de formation terminés en 2013-2014 (pendant la durée totale des projets)

Région	Somme totale décaissée
Abitibi-Témiscamingue	26 433,00 $
Côte-Nord	36 183,80 $
Estrie	15 051,00 $
Montérégie	142 110,01 $
Outaouais	3 955,00 $
Total	**223 732,81 $**

2.4 Stratégie complémentaire

L'article 4.10 du protocole d'entente dûment signé en novembre 2009 par les partenaires stipule ceci :

> « Par une stratégie accessoire et complémentaire à la stratégie principale, la Société de gestion favorisera également des Projets visant :
> 4.10.1 la sensibilisation de la population, d'une façon efficace et soutenue, au rôle déterminant des proches aidants et le développement d'une culture favorisant la reconnaissance de leur apport, avec l'objectif d'améliorer et de faciliter le soutien continu des communautés locales œuvrant auprès des proches aidants;
> 4.10.2 à fournir des services de formation et d'apprentissage, et notamment, à cette fin, promouvoir la formation, la réalisation de recherche-action ou de projets pilotes ainsi que le développement d'outils; et
> 4.10.3 à soutenir l'acquisition et le transfert de connaissances. »

Ainsi, la stratégie complémentaire est composée de projets tels que la création d'un portail Internet, la mise en place d'une ligne téléphonique nationale « Info-aidant » et de lignes régionales « Info-aidant », le financement de campagnes publicitaires ainsi que de projets visant l'acquisition et le transfert de connaissances, tels que le Comité des pratiques prometteuses.

Le portail Internet, mis en ligne le 14 mai 2012, avait reçu un total de 174 748 visites au 31 mars 2014, dont 116 093 en 2013-2014. Depuis sa création, le 6 novembre 2012, et jusqu'au 31 mars 2014, la ligne Info-aidant nationale a reçu 1 176 appels téléphoniques, dont 742 en 2013-2014. Pour leur part, les lignes régionales ont reçu un total de 2 970 appels téléphoniques en 2013-2014, pour un total de 3 576 depuis leur création.

3. Appels de projets

En 2013-2014, 15 Appuis régionaux sur un total de 17 ont lancé 41 appels de projets. Les Appuis de la Jamésie et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine n'ont pas lancé d'appels de projets.

Au total, 158 projets ont été soutenus, ce qui donne un investissement de plus de 11 millions de dollars[1] pour la période du 1er avril 2013 au 31 mars 2014.

4. Évaluation des résultats obtenus en regard des objectifs fixés

Les résultats de l'Appui national sont présentés selon les principaux objectifs mentionnés dans son plan d'action 2013-2014.

4.1 Le déploiement des services aux proches aidants

- ✓ Le déploiement des services a connu une progression notable au cours de l'année 2013-2014. En effet, c'est une somme de plus de 6,5 millions de dollars que les Appuis régionaux ont accordée aux organismes. Cet investissement représente une augmentation considérable en comparaison à une somme de près de deux millions de dollars octroyée en 2012-2013, soit une croissance de près de 225 %.

[1] Certains montants de cette somme seront versés sur plusieurs années.

4.2 Le déploiement de la stratégie d'évaluation

- ✓ La fin des travaux d'évaluation du portail Web et le lancement de trois nouvelles évaluations (implantation et fonctionnement des Appuis; ligne Info-aidant; qualité des services et impacts sur la qualité de vie) étaient prévus en 2013-2014. Le déploiement de la stratégie d'évaluation respecte les échéanciers prévus et les Appuis régionaux ont participé à toutes les évaluations réalisées.
- ✓ Les résultats de l'évaluation du portail Web sont généralement positifs (qualité, pertinence, etc.), mais quelques améliorations ont dû être réalisées. D'autres travaux sont prévus en 2014-2015.
- ✓ Les résultats de l'évaluation de l'implantation et du fonctionnement des Appuis montrent un besoin de clarification des rôles et des responsabilités entre l'Appui national et les Appuis régionaux ainsi que l'adoption d'un mode de gestion plus participatif. Des travaux sont en cours afin d'améliorer ces points.

4.3 Le partenariat avec le réseau des Appuis régionaux

- ✓ En 2013-2014, la phase d'implantation des Appuis régionaux s'est terminée. À l'exception du Nunavik et des Terres-Cries-de-la-Baie-James, tous les Appuis avaient réalisé la majorité des activités liées à leur mandat (planification stratégique, appels et financement de projets, reddition de comptes, etc.). Leurs besoins en matière de soutien et d'accompagnement ont donc évolué et l'Appui national a dû s'y ajuster.

4.4 Les communications (stratégie accessoire et complémentaire)

- ✓ L'objectif d'assurer le déploiement du plan de communication du réseau des Appuis a été atteint.

- ✓ Sur le plan des communications internes, l'Appui national a mis en place des moyens de diffusion afin de favoriser l'échange d'information entre les différents acteurs du réseau des Appuis.
- ✓ Par sa tournée nationale de sensibilisation et d'information, l'Appui national a joint 6 172 partenaires et acteurs clés. Par les médias (journaux, magazines, télévision et radio), plus de 4,5 millions de personnes ont été sensibilisées au rôle de proche aidant d'aînés.
- ✓ La cible d'un total de 77 500 visites sur le site Web a été atteinte. En effet, pour 2013-2014, le site a reçu 116 093 visites, pour un total de 174 748 depuis son lancement, le 14 mai 2012. De plus, l'objectif de créer une communauté de 3 000 proches aidants sur les réseaux sociaux a été atteint. La communauté compte 7 800 abonnés sur Facebook et 166 sur Twitter.
- ✓ La campagne publicitaire a favorisé la reconnaissance des proches aidants et sensibilisé les Québécois à ce rôle. Selon l'étude postcampagne réalisée en 2014 par Léger Marketing, auparavant, 12 % d'aidants se considéraient comme tels, alors que maintenant, près de 25 % se disent aidants d'aînés. Toutefois, il reste à mener des actions de sensibilisation et de valorisation de ce rôle.

4.5 La reddition de comptes des Appuis régionaux et de l'Appui national

- ✓ Une standardisation des outils et des guides financiers destinés aux Appuis régionaux a été réalisée. Il reste à apporter certaines améliorations, notamment en ce qui a trait à la collecte d'information auprès des organismes financés et à leur transmission à l'Appui national. Les mesures de suivi des projets devront également être uniformisées au sein des Appuis régionaux.
- ✓ La révision de la reddition de comptes des Appuis régionaux est prévue au plan d'action 2014-2015. L'Appui national prévoit améliorer et alléger le processus de reddition de comptes. Les améliorations porteront principalement sur l'information concernant les écarts entre les cibles

prévues et les résultats des projets (nombre d'aidants joints, activités non réalisées, etc.).

- ✓ Certaines précisions et modifications devront être apportées à la composition des conseils d'administration des Appuis dans le but de favoriser une saine gouvernance.
- ✓ Les Appuis régionaux ont aussi déployé des efforts afin de limiter les frais d'administration et de préserver les fonds disponibles pour le financement de projets et de services destinés aux aidants d'aînés. Du côté des Appuis régionaux, le pourcentage des frais administratifs qui avait été budgété était de 8,12 %. Le pourcentage réel, soit 9 %, a légèrement dépassé la cible. Sur plan national, le pourcentage des frais d'administration et d'exploitation calculé sur le budget d'activité a été de 13,4 %.

4.6 Les stratégies complémentaires

- ✓ En ce qui concerne le déploiement de la ligne Info-aidant (LIA), en 2013-2014, l'objectif d'une couverture régionale à 100 % a été atteint. (Ce taux exclut l'Appui Jamésie, qui n'a ni les budgets ni le volume populationnel pour mettre en œuvre une LIA. L'Appui Jamésie a donc confié l'opérationnalisation de sa ligne à l'Appui national. Quant à l'Appui Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, en mai 2013, après le départ de sa conseillère régionale, il a aussi confié temporairement l'opérationnalisation de sa ligne à l'Appui national.)
- ✓ Pour l'année 2013-2014, une cible de 2 000 appels entrants à la LIA avait été établie. Pour des raisons technologiques, il est impossible de distinguer les appels entrants des appels sortants (suivis auprès des appelants), mais un total de 3 712 appels ont été faits à la LIA en 2013-2014. L'implantation d'une nouvelle base de données permettant la compilation et le suivi de dossiers à la LIA est en cours.
- ✓ Une campagne publicitaire télévisuelle nationale visant la reconnaissance des aidants et la promotion de la LIA a été réalisée. De plus, des affiches

publicitaires destinées à la sensibilisation de la population et à la promotion de la LIA ont été distribuées.

- ✓ La Table de concertation nationale pour les aidants a mis en place le Comité des pratiques prometteuses, afin de répertorier et de valider les meilleures pratiques dans le domaine du répit, de l'information et de la formation. Deux guides portant sur les pratiques prometteuses ont été produits et diffusés.
- ✓ Des travaux sont en cours dans le but de financer la réalisation de projets nationaux dans le cadre de la stratégie accessoire et complémentaire. Des scénarios d'investissement seront élaborés en 2014-2015.

5. Rapport d'examen de la Commission des relations avec les citoyens sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants et de l'Appui national

Comme stipulé à l'article 16 de la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants, la Commission des relations avec les citoyens a procédé, en septembre 2014, à l'analyse des rapports d'activités du Fonds et de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, l'Appui national. Le rapport de la Commission a été déposé à l'Assemblée nationale le 27 novembre 2014. Voici les principales conclusions de ce rapport :

- ✓ Les proches aidants ne se reconnaissent pas comme tels et ne se sentent pas concernés par les services offerts. Ils ne demandent donc pas d'aide avant d'être épuisés. Par conséquent, il faut qu'ils aient accès à une aide précoce, et ce, dès le début de la maladie de la personne aidée. Ainsi, des stratégies nationales devraient être mises en place pour, entre autres, sensibiliser le public et faire connaître les ressources destinées aux proches aidants. L'Appui national doit jouer un rôle dans la valorisation du rôle des proches aidants et dans la publicité des services précoces.
- ✓ Les besoins en matière de répit sont personnalisés et diversifiés et l'offre de services est difficile à cerner. Il est primordial de mettre en place davantage

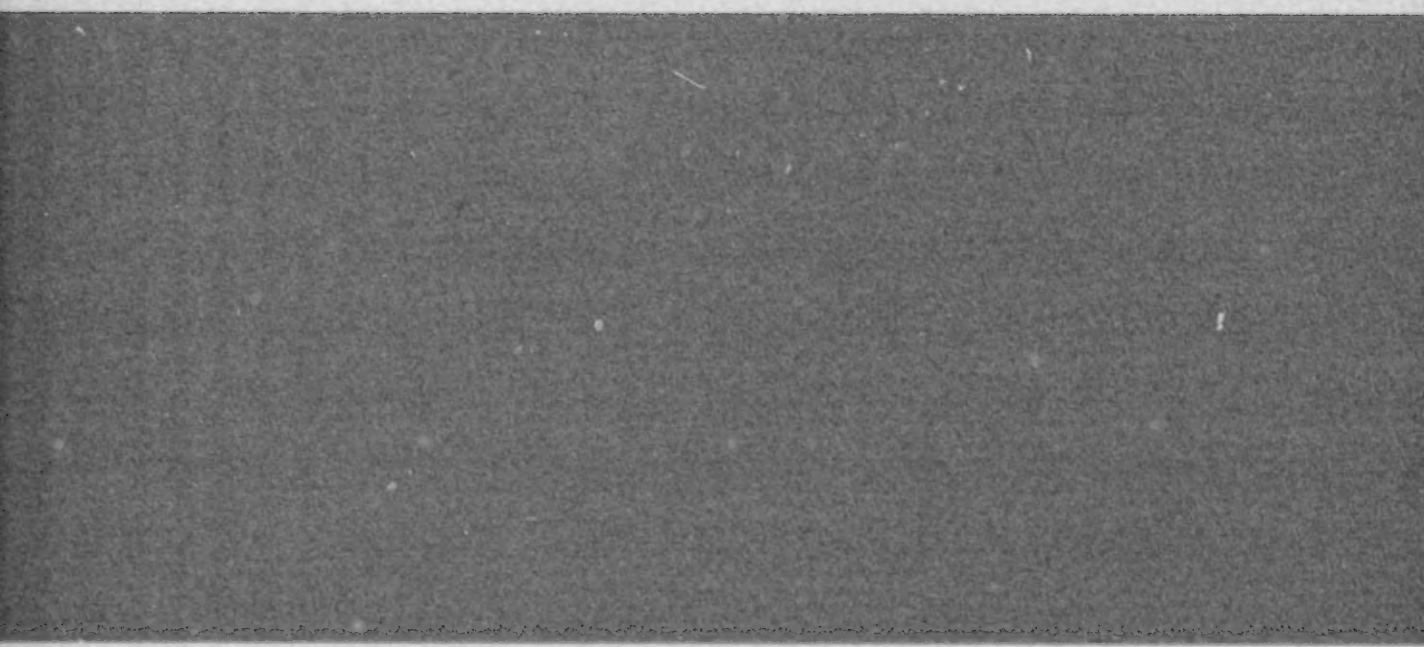
de services adaptés aux besoins particuliers des proches aidants, notamment en matière de répit.

- ✓ L'Appui national doit assurer un accès uniforme à une même qualité de soins pour tous les aidants, et une plus grande complémentarité de l'offre de services est recommandée.
- ✓ En matière de reddition de comptes, les membres de la Commission considèrent que les Appuis régionaux sont les mieux outillés pour savoir de quel type de soutien les organismes qu'ils subventionnent ont besoin pour réaliser cet exercice. Il est nécessaire toutefois que les exigences soient les mêmes pour tous les projets financés et que des outils harmonisés soient déployés à l'échelle du Québec. Les Appuis régionaux doivent également adopter des outils harmonisés pour leur propre reddition de comptes.
- ✓ Les Appuis régionaux doivent dès maintenant adopter des modes de gouvernance éthique.
- ✓ Les Appuis régionaux doivent poursuivre leurs efforts pour réduire les frais d'administration.
- ✓ L'importance du Fonds de soutien aux proches aidants d'aînés et la pertinence de son maintien sont reconnues.
- ✓ Devant le constat de la pertinence du travail de l'Appui national, des Appuis régionaux et des organisations d'aide aux proches aidants, les membres de la Commission les invitent à continuer de porter une attention particulière à la pérennité de leurs interventions.

Des travaux sont déjà en cours afin de prendre ces observations en considération.

6. Modification au protocole d'entente

En 2013-2014, les partenaires n'ont apporté aucune modification au protocole d'entente.



Famille Québec